

KUALITI HIDUP DAN HUBUNGANNYA DENGAN KUALITI PERKHIDMATAN
SERTA KEPUASAN PELANGGAN: SATU KAJIAN KE ATAS PESERTA
PROGRAM LADANG KONTRAK

OLEH:

YUSRIZAL BIN AHMAD

Disertasi Diserahkan Kepada

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,

Universiti Utara Malaysia

bagi memenuhi keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)

Januari 2013



KOLEJ PERNIAGAAN
(College of Business)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

YUSRIZAL BIN AHMAD (811257)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

SARJANA SAINS (PENGURUSAN)
MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

**KUALITI HIDUP DAN HUBUNGANNYA DENGAN KUALITI
PERKHIDMATAN SERTA KEPUASAN PELANGGAN:**

SATU KAJIAN KE ATAS PESERTA PROGRAM LADANG KONTRAK

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan
(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper)

Nama Penyelia UUM ; Dr Abdul Rahim Othman
(Name of supervisor)

Tandatangan : _____
(Signature)

Tarikh :
(Date)

PENGESAHAN TESIS

Saya mengaku bahawa semua kerja-kerja tesis yang dinyatakan dalam disertasi ini adalah usaha saya sendiri (melainkan diakui dalam teks) dan bahawa tidak ada kerja-kerja tesis telah sebelum ini diserahkan untuk mana-mana program akademik Sarjana. Semua sumber yang dipetik telah diakui melalui rujukan.

Tarikh : 9 Januari 2013

Tandatangan Pelajar :

KEBENARAN MERUJUK

Kertas penyelidikan ini dikemukakan bagi memenuhi keperluan pengijazahan program Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian dari kertas penyelidikan ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan setelah merujuk kepada penyelia projek ini iaitu Dekan Penyelidikan dan Pasca Siswazah dari Kolej Perniagaan universiti ini. Manakala sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan bukan akademik tanpa kebenaran penyelidik adalah dilarang sama sekali. Penyataan rujukan kepada penyelidik dan penulis kertas ini serta pihak UUM perlu dinyatakan sebagai rujukan dari kertas penyelidikan ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas penyelidikan ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN
PENYELIDIKAN DAN PASCA SISWAZAH
KOLEJ PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Kajian penyelidikan ini dilaksanakan adalah bertujuan untuk melihat sama ada terdapat hubungkait di antara persepsi terhadap kualiti perkhidmatan kerajaan yang diterima dan tahap kepuasan peserta Program Ladang Kontrak dengan kualiti hidup mereka, dan sekiranya terdapat hubungkait diantara pembolehubah-pembolehubah tersebut, berapa kuatkah pengaruhnya terhadap kualiti hidup peserta. Turut dikaji adalah sama ada perbezaan dari segi faktor demografi mempunyai kesan yang signifikan kepada kualiti hidup peserta Program Ladang Kontrak. Populasi kajian adalah merupakan keseluruhan peserta Program Ladang Kontrak yang terdapat di seluruh negara, iaitu seramai 25,689 orang (*population*). Kaedah persampelan kebarangkalian secara rawak mudah telah digunakan (*simple random probability sampling*). Borang soal selidik digunakan sebagai kaedah bagi pengumpulan data. Daripada 450 borang soal selidik yang diedarkan, sebanyak 409 dikembalikan dan hanya 394 sahaja yang dapat digunakan. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan perisian Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 16. Analisis Korelasi Pearson digunakan untuk mengkaji perkaitan antara setiap pembolehubah. Manakala Regresi Berganda digunakan untuk melihat pengaruh terhadap pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar. Analisis ANOVA pula digunakan untuk melihat sama ada perbezaan dari segi demografi mempunyai kesan terhadap pemboleh ubah bersandar. Dapatan hasil kajian menunjukkan terdapat hubungkait positif yang kuat diantara kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan dengan kualiti hidup di mana kedua-dua pembolehubah tersebut mempengaruhi 40.3% daripada keseluruhan kualiti hidup. Turut ditemui adalah perbezaan dari segi tahap pendidikan tertinggi dan bilangan jenis perkhidmatan yang diterima mempunyai kesan yang signifikan kepada kualiti hidup. Hasil penemuan ini dapat dijadikan input kepada pihak pengurusan Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani dalam merancang dan melaksanakan program ini dengan memberi penekanan kepada kualiti perkhidmatan yang disampaikan, serta berusaha memenuhi keperluan dan kehendak peserta. Program ini juga didapati boleh dijadikan sebagai instrumen bagi mencapai matlamat kerajaan untuk meningkatkan kualiti hidup serta mengurangkan kadar kemiskinan penduduk di luar bandar yang majoritinya terlibat dengan aktiviti pertanian.

ABSTRACT

The purpose of this study was to see whether there was a correlation between the perception of the quality of government services received and the level of satisfaction with quality of life of Contract Farming Program participant, and if there was a correlation between these variables, how strong the influence on the quality of life. Also examined is whether the differences in demographic factors have a significant impact on the quality of life of the participants. The study population is the entire contract farming program participants found throughout the country, namely a total of 25,689 people (Population). The sampling method used was simple random probability sampling. Questionnaires were used as a method for data collection. Of the 450 questionnaires distributed, a total of 409 was returned and only 394 can be used. Data were analyzed using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 16. Pearson correlation analysis is used to determine the correlation between variables. While the Multiple Regression is used to determine the influence of the independent variables to the dependent variable. ANOVA analysis was used to see whether differences in demographics have an impact on the dependent variable. The findings indicate there is a strong positive relationship between service quality and service satisfaction with quality of life in which both of these variables affects 40.3% of the overall quality of life. Also found were differences in the level of educational attainment and number of services received have a significant impact on quality of life. These findings can be used as input to the management of Ministry of Agriculture and Agro-based Industry in planning and implementing this program with emphasis on quality of services delivered, and strive to meet the needs and desires of the participants. The program can also be used as an instruments to achieve the government's goal to improve quality of life and reduce poverty in the rural population of whom the majority are involved in agricultural activities.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah yang Maha Pengampun lagi Maha Mengasihani

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan keizinanNya jua maka dapatlah satu kertas penyelidikan terhasil mengikut jadual seperti yang telah ditetapkan sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia.

Dengan penuh rasa rendah diri dan terharu, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada penyelia yang telah banyak membantu dan membimbing saya dalam menyiapkan kertas penyelidikan ini iaitu Dr Abdul Rahim Othman dari UUM. Segala tunjuk ajar yang telah dicurahkan dengan penuh keikhlasan tersebut akan saya manfaatkan untuk kegunaan di masa-masa akan datang demi perkembangan ilmu dan manfaat bersama.

Penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kepada Y.Bhg. Dato' Mohd Hashim Abdullah, Ketua Setiausaha Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, serta warga kerjanya terutamanya Encik Mohd Shukur Khalid, Puan Thilagarani Silvaraj, Cik Fariza Zabidi dan Puan Dahlia Sulaiman di atas bantuan dan kerjasama yang diberikan. Selain itu, tidak dilupakan juga kepada pihak INTAN terutamanya warga kerja Pusat Pengembangan Pengetahuan yang telah memberikan bantuan dan sokongan kepada saya terutama dalam menganalisis data bagi mencapai objektif kajian yang telah ditetapkan.

Di samping itu, dorongan dan galakan dari keluarga merupakan pembakar semangat untuk saya terus berusaha melengkapkan setiap tugas sepanjang pengajian terutama dalam menyiapkan kertas penyelidikan ini. Terima kasih yang tidak terhingga kepada semua ahli keluarga terutama kepada isteri yang tercinta, Che Wan Zadilah Che Wan Ibrahim yang banyak membantu, serta kedua ibu bapa saya yang tidak pernah jemu mendoakan kejayaan saya. Semoga iringan doa tersebut akan terus memberi jalan kejayaan kepada saya sepanjang kerjaya yang diamanahkan ini.

Akhirnya, penghargaan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan DSP/SSP sesi 2011/2012 yang telah banyak memberikan kerjasama dan bantuan serta nasihat sepanjang program ini dilaksanakan. Semoga kita akan bersama-sama beroleh kejayaan di masa akan datang dan seterusnya hubungan yang terjalin ini akan kekal buat selamanya.

YUSRIZAL BIN AHMAD
INTAN BUKIT KIARA
KUALA LUMPUR
2012

KANDUNGAN

	HALAMAN
TAJUK	i
PERAKUAN KERTAS PROJEK	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
KEBENARAN MERUJUK	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PENGHARGAAN	vii
KANDUNGAN	viii
SENARAI RAJAH	xiv
SENARAI JADUAL	xv
SENARAI LAMPIRAN	xviii
SENARAI SINGKATAN	xix
BAB 1 PENGENALAN	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Latar Belakang Program Ladang Kontrak	3
1.3 Pernyataan Masalah	9
1.4 Persoalan Kajian	14

	HALAMAN
1.5	Objektif Kajian 15
1.6	Kepentingan Kajian 15
1.7	Skop Kajian 16
1.8	Andaian Kajian 17
1.9	Batasan Kajian 17
1.10	Organisasi Tesis 18
1.11	Kesimpulan 19
 BAB 2	 SOROTAN KARYA 20
2.1	Pengenalan 20
2.2	Kualiti Hidup 20
	2.2.1 Definisi dan Konsep Kualiti Hidup 21
	2.2.2 Pengukuran Kualiti Hidup 23
	2.2.3 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Kualiti Hidup 31
2.3	Kualiti Perkhidmatan 34
	2.3.1 Definisi dan Konsep Kualiti Perkhidmatan 35
	2.3.2 Pengukuran Kualiti Perkhidmatan 36
	2.3.3 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Kualiti Perkhidmatan 40

	HALAMAN
2.4 Tahap Kepuasan Pelanggan	42
2.4.1 Definisi dan Konsep Tahap Kepuasan Pelanggan	43
2.4.2 Pengukuran Tahap Kepuasan Pelanggan	45
2.4.3 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Pelanggan	43
2.5 Program Ladang Kontrak	46
2.5.1 Definisi dan Konsep Program Ladang Kontrak	46
2.5.2 Hasil Dapatan Kajian Mengenai Program Ladang Kontrak	50
2.6 Kesimpulan	54
 BAB 3 METODOLOGI KAJIAN	 56
3.1 Pengenalan	56
3.2 Kerangka Kajian	56
3.3 Hipotesis Kajian	57
3.3.1 Hipotesis 1	57
3.3.2 Hipotesis 2	58
3.3.3 Hipotesis 3	58
3.3.4 Hipotesis 4	58
3.3.5 Hipotesis 5	58
3.3.6 Hipotesis 6	58

	HALAMAN
3.4	Rekabentuk Kajian 58
3.5	Instrumen / Alat Pengukuran 60
3.5.1	Bahagian A: Latarbelakang Responden 61
3.5.2	Bahagian B: Kualiti Perkhidmatan 62
3.5.3	Bahagian C: Tahap Kepuasan Pelanggan 63
3.5.4	Bahagian D: Kualiti Hidup 63
3.6	Pengumpulan Data 64
3.6.1	Persampelan 65
3.6.2	Prosedur Pengumpulan Data 66
3.7	Tatacara Analisis Data 69
3.8	Kajian Rintis dan Ujian Kebolehpercayaan 71
3.9	Ujian Validasi (Keesahan) 74
3.10	Ujian Normaliti 76
3.11	Ujian Lineariti 78
3.12	Kesimpulan 79
 BAB 4	 KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN 80
4.1	Pengenalan 80
4.2	Demografi Responden 80
4.2.1	Taburan Responden Mengikut Jantina 81

	HALAMAN
4.2.2 Taburan Responden Mengikut Kumpulan Umur	81
4.2.3 Taburan Responden Mengikut Bangsa	83
4.2.4 Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan	84
4.2.5 Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi	85
4.2.6 Taburan Responden Mengikut Tempoh Penyertaan	86
4.2.7 Taburan Responden Mengikut Kategori Penglibatan	87
4.2.8 Taburan Responden Mengikut Bilangan Perkhidmatan Diterima	88
4.3 Kualiti Perkhidmatan	90
4.4 Tahap Kepuasan Pelanggan	91
4.5 Kualiti Hidup	92
4.6 Pengujian Terhadap Hipotesis Kajian	94
4.6.1 Menguji Hypothesis 1 dan 2	94
4.6.2 Pembentukan Persamaan Model Regrasi	98
4.6.3 Analisis <i>Variance</i> (ANOVA) Satu Hala Bagi Menguji Hypothesis 3, 4, 5 dan 6	100
4.7 Rumusan dan Kesimpulan	104

	HALAMAN
BAB 5 Kesimpulan dan Cadangan	106
5.1 Pengenalan	106
5.2 Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Dengan Kualiti Hidup	106
5.3 Hubungan Antara Tahap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualiti Hidup	107
5.4 Hubungan Faktor Demografi Dengan Kualiti Hidup	109
5.4.1 Hubungan Faktor Umur Dengan Kualiti Hidup	109
5.4.2 Hubungan Faktor Tahap Pendidikan Tertinggi Dengan Kualiti Hidup	110
5.4.3 Hubungan Faktor Tempoh Penyertaan Dengan Kualiti Hidup	111
5.4.4 Hubungan Faktor Bilangan Jenis Perkhidmatan Diterima Dengan Kualiti Hidup	111
5.5 Implikasi Kajian	112
5.6 Cadangan	113
5.6.1 Cadangan Kepada Organisasi	114
5.6.2 Cadangan Untuk Kajian Penyelidikan Akan Datang	115
5.7 Kesimpulan	116
Rujukan	117
Lampiran	123

SENARAI RAJAH

TAJUK RAJAH	HALAMAN
<u>BAB 2: SOROTAN KARYA</u>	
Rajah 2.1: Komponen, Penunjuk dan Subpenunjuk Kualiti Hidup Masyarakat Bandar	28
Rajah 2.2: Komponen Kesediaan Diri (Kualiti Hidup)	29
Rajah 2.3: Struktur model Dagger dan Sweeney	41
<u>BAB 3: METODOLOGI KAJIAN</u>	
Rajah 3.1: Kerangka Kajian	57
<u>BAB 4: ANALISIS DATA</u>	
Rajah 4.1: Taburan Responden Mengikut Kumpulan Umur	82
Rajah 4.2: Taburan Responden Mengikut Bilangan Perkhidmatan Diterima	89

SENARAI JADUAL

TAJUK JADUAL	HALAMAN
<u>BAB 1: PENGENALAN</u>	
Jadual 1.1: 16 Jenis Sayur-Sayuran yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak	7
Jadual 1.2: 13 Jenis Buah-Buahan yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak	8
<u>BAB 2: SOROTAN KARYA</u>	
Jadual 2.1: Komponen Indeks Kualiti Hidup Malaysia (IKHM)	25
Jadual 2.2: Dimensi dan item dalam model SERVQUAL	37
Jadual 2.3: Pembolehubah dan item dalam model Dagger dan Sweeney	39
Jadual 2.4: 16 Jenis Sayur-Sayuran yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak	37
Jadual 2.5: 13 Jenis Buah-buahan yang Tersenarai Dalam Ladang Kontrak	37
<u>BAB 3: METODOLOGI KAJIAN</u>	
Jadual 3.1: Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Nombor Item	63
Jadual 3.2: Dimensi Kualiti Hidup dan Nombor Item	64
Jadual 3.3: Pecahan Responden Mengikut Negeri	68
Jadual 3.4: Nilai Korelasi dan Kekuatan Hubungan	70

Jadual 3.5:	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan (<i>Alpha Cronbach</i>)	72
Jadual 3.6:	Keputusan Ujian KMO dan Barylett's	74
Jadual 3.7:	Patern Matrix dengan kaedah rotasi Oblimin with Kaiser Normalization	75
Jadual 3.8:	Nilai <i>skewness</i> dan <i>kurtosis</i> bagi pembolehubah yang dikaji	77

TAJUK JADUAL

HALAMAN

BAB 4: KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

Jadual 4.1:	Taburan Responden Mengikut Jantina	81
Jadual 4.2:	Taburan Responden Mengikut Bangsa	83
Jadual 4.3:	Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan	85
Jadual 4.4:	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan Tertinggi	86
Jadual 4.5:	Taburan Responden Mengikut Tempoh Penyertaan	87
Jadual 4.6:	Taburan Responden Mengikut Kategori Penglibatan	88
Jadual 4.7:	Taburan Responden Mengikut Bilangan Perkhidmatan Diterima	89
Jadual 4.8:	Analisis Dimensi Kualiti Perkhidmatan	90
Jadual 4.9:	Nilai Purata Pembolehubah Tahap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Item	92
Jadual 4.10:	Nilai Purata Pembolehubah Kualiti Hidup Berdasarkan Item	93
Jadual 4.11:	Keputusan Ujian Korelasi	95
Jadual 4.12:	Keputusan Ujian <i>Collinearity Statistic</i>	96

Jadual 4.13:	Keputusan Ujian Regrasi bagi Model Kajian	97
Jadual 4.14:	Keputusan Ujian Regrasi	98
Jadual 4.15:	Keputusan Ujian Regrasi	99
Jadual 4.16:	Keputusan Ujian Hubungan Umur Dengan Kualiti Hidup	100
Jadual 4.17:	Keputusan Ujian Hubungan Faktor Tahap Pendidikan Tertinggi Dengan Kualiti Hidup	101
Jadual 4.18:	Keputusan Ujian Hubungan Faktor Tempoh Penyertaan Dengan Kualiti Hidup	102
Jadual 4.19:	Keputusan Ujian Hubungan Faktor Bilangan Jenis Perkhidmatan Diterima Dengan Kualiti Hidup	103
Jadual 4.20:	Rumusan Ujian Hipotesis Kajian	104

SENARAI LAMPIRAN

TAJUK LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 1: Borang Soal Selidik	123
Lampiran 2: Analisis Faktor	131
Lampiran 3: Keputusan Ujian Normaliti	135
Lampiran 4: Keputusan Ujian Lineariti	141
Lampiran 5: Bilangan Penduduk yang Bekerja mengikut Pekerjaan dan Jantina 2010	143
Lampiran 6: Taburan Peratus Penduduk Bekerja Mengikut Jantina dan Kumpulan Umur Malaysia, Q2/2011 dan Q3/2011	144
Lampiran 7: Taburan Peratus Penduduk Bekerja Mengikut Pencapaian Pendidikan Malaysia, Q2/2011 dan Q3/2011	145
Lampiran 8: Keputusan Ujian Regresi	146
Lampiran 9: Keputusan Ujian Hubungan Faktor Tahap Pendidikan Tertinggi Dengan Kualiti Hidup	149
Lampiran 10: Keputusan Ujian Hubungan Faktor Bilangan Jenis Perkhidmatan Diterima Dengan Kualiti Hidup	151

SENARAI SINGKATAN

MAPPA	-	Majlis Perdana Perkhidmatan Awam
PTK	-	Program Transformasi Kerajaan
RMK-9	-	Rancangan Malaysia Ke-9
RMK-10	-	Rancangan Malaysia Ke-10
PTD	-	Pegawai Tadbir dan Diplomatik
INTAN	-	Institut Tadbiran Awam Negara
JPA	-	Jabatan Perkhidmatan Awam
MOA	-	Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani
SPSS	-	<i>Statistical Package For The Social Science</i>

BAB 1

Pengenalan

1.1 Latar Belakang Kajian

Sektor pertanian merupakan antara sektor yang terpenting di Malaysia sungguhpun terdapat tanggapan bahawa sektor ini merupakan sektor yang mengalami kemuncupan dan sudah ketinggalan zaman. Ini terbukti apabila Kerajaan telah mempergiatkan semula dan meletakkan sektor pertanian sebagai jentera pertumbuhan negara yang ketiga (third engine of growth) di dalam Rangka Rancangan Malaysia Kesembilan (RMKe-9). Penekanan diberikan kepada sistem pertanian baru yang melibatkan pertanian berskala komersil dengan penggunaan teknologi moden yang meluas serta penglibatan usahawan tani dan tenaga kerja mahir.

Sektor pertanian terus diberikan perhatian yang penting dalam pelaksanaan Rancangan Malaysia Ke-10 melalui Program Transformasi Ekonomi yang dilaksanakan oleh Kerajaan. Melalui program tersebut, sektor ini akan mengalami peralihan daripada pertanian kepada Industri Asas Tani. Menurut YB Datuk Seri Noh bin Omar, Menteri Pertanian dan Industri Asas Tani, penekanan akan diberikan kepada pengeluaran produk bernilai tinggi seperti produk sarang burung walit dan pengeluaran produk yang boleh diproses menjadi produk hiliran. Turut disasarkan adalah peningkatan produktiviti dalam penanaman padi, perladangan rumpai laut dan penanaman sayur-sayuran beriklim sederhana menerusi infrastruktur, teknik pengurusan dan teknologi yang lebih baik (Bab 15, Program Transformasi Ekonomi, Unit Perancang Ekonomi (EPU JPM)).

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN:

- Abbate, R., Giambalvo, O. & Milito, A. M. (2001). Service and life quality: the case of Palermo. *Social Indicators Research*, 54, 3, 275-308
- Aditi Naidu (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22, 4, 366-381
- Amriah Buang, Mohd Azlan Abdullah & Rosmiza Mohd Zainol (2010). Memajukan petani kecil Melayu menerusi Pertanian Kontrak - Persepsi dan penilaian peserta projek dan komuniti tempatan. *GEOGRAFIA Online Malaysian Journal of Society and Space*, 6, 1, 68-80.
- Amriah Buang & Ratnawati Yuni Suryandari (2009). Pertanian kontrak sebagai satu kaedah memajukan petani kecil Melayu: Tanggapan dan penilaian komuniti tani tempatan di Zon Utara, Semenanjung Malaysia terhadap prestasi program PertanianKontrak FAMA. *GEOGRAFIA Online Malaysian Journal of Society and Space*, 5, 1, 11-22.
- Anderson, Eugene, W., Fornell, C. & Lehmann (1994). A customer satisfaction research prospectus. 241-268
- Andrews, F. M. (1991). Stability and change in levels and structure of subjective wellbeing: USA 1972 and 1988. *Social Indicators Research*, 25, 1-30
- Au, N., Ngai, E. W. T. & Cheng, T. C. E. (2008). Extending the Understanding of End User Information Systems Satisfaction Formation: An Equitable Needs Fulfillment Model Approach. *MIS Quarterly*, 32, 1, 43-66
- Azahan Awang, Abdul Samad Hadi, Jamaluddin Md Jahi, Asmah Ahmad & Abdul Hadi, Harman Shah (2006). Mendefinisikan Semula Makna Kualiti Hidup Masyarakat Bandar Dalam Konteks Ilmu Sosial. *Malaysian Journal of Environmental Management*, 7, 19-32.
- Azahan Awang (2006). *Kualiti Hidup masyarakat bandar di kawasan Majlis Perbandaran Seremban, Negeri Sembilan*. Thesis Dr. Falsafah, Program Pengurusan Persekitaran, Pusat Pengajian siswazah, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Azrina, S. (2006). *Mulakan aktiviti tani untuk kegunaan sendiri*. Utusan Online: 28 Julai 2006.
- Babakus, E., and G. W. Boller. 1992. An empirical assessment of the servqual scale. *Journal of Business Research*, 24, 3, 253–268

- Bolton, Ruth and James H. Drew (1994). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service quality and Value, *Journal of Consumer Research*, 17 (March): 375-384.-(1994). Linking Customer Satisfaction to service Operations and Outcomes. Pp. 173-200 in service quality: New Directions in Theory and Practice, Roland T. Rust and Richard L. Oliver (Eds.) London: Sage
- Boschen, K.A. 1996. Correlates of life quality, life satisfaction, residential satisfaction, and locus of control among adults with spinal cord injuries. *Rehabilitation Counseling Bulletin* 39: 230-243.
- Bowling, A. The Most Important things in Life. Comparisons Between Older and Younger Population Age Groups by Gender. Results From a National Survey of the Public's Judgements. *International Journal of Health Sciences*, 1995b, 6:169-175.
- Carman, J. M. 1990. Consumer perceptions of service quality: An assessment of the servqual dimensions. *Journal of Retailing*, 66, 1, 33-55.
- Chua, Y. P. (2012). *Asas Statistik Penyelidikan* (2 ed.). Kuala Lumpur: McGraw-Hill Malaysia Sdn Bhd.
- Chua, Y. P. (2011). *Kaedah Penyelidikan* (2 ed.). Kuala Lumpur: McGraw - Hill Malaysia Sdn Bhd.
- Dagger, T. S. & Sweeney, J. C. (2006). The effect of service evaluations on behavioral intentions and quality of life. *Journal of Service Research*, 9,1, 3-18
- Davis, J.A.(1971).Elementary Survey Analysis. Parentice Hall
- Deming, W. E. (1992). The new economics for industry, government, education. British Deming Association SPC Press, INC
- Eaton, C. & Shepherd, A. W. (2001). Contract Farming, partnerships for growth. *Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) Agricultural Service Bulletin*, 145, 67-79.
- Edvardsson, B. 2005. Service quality: Beyond cognitive assessment. *Managing Service Quality*, 15,2, 127-135
- Evans, R. David. (1994). .Enhancing quality of life in the population at large. *Social Indicators Research*, 33, 47-88.
- Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein (2010). *Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc. ISBN 0-13-705829-2.

- Fatimah Mohamed Arshad (2010). Sikap petani buah-buahan dan sayur-sayuran segar kepada Perladangan Kontrak: Beberapa Implikasi Polisi. *Proceeding in a discussion organize by FAMA in Shah Alam, Selangor on 27 January 2010*.
- Fatimah, M. A. & Khalid, A. R. (2008). New Agri-food Marketing System: Structural and Impact Analyses. *Research report submitted to Federal Agricultural Marketing Authority (FAMA)*.
- Getty, J., & K. Thompson (1994). A procedure for scaling perceptions of lodging quality. *Hospitality Research Journal*, 18, 2, 75–96
- Ghobadian, A., S. Speller, and M. Jones (1994). Service quality: Concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11, 9, 43–66
- Haryati Shafii & Nurasyikin Miskam (2010). *Pembentukan Penunjuk dan Indeks Kualiti Hidup bagi mengukur kesejahteraan hidup masyarakat di pekan Parit Raja, Johor*. Thesis Sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM): Fakulti Pengurusan Teknologi, Perniagaan dan Keusahawanan.
- Haryati Shafii, Jamaluddin Md Jahi & A. Latiff (2003). Penunjuk Kualiti Hidup di Taman Perumahan Penduduk di Bandar Baru Bangi, Selangor, Malaysia. *Journal of Techno Social*, 1, 3-15
- Headey, Bruce. (1993). An economic model of subjective well-being: Integrating economic and psychological theories. *Social Indicators Research*, 28, 97-116
- Keith, C. & Michael, K. (2012). Make or break: A simple non-compensatory customer satisfaction model. *International Journal of Market Research*, 54, 2, 163-176
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioural Research*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Khan, M. (2003). Ecoserv: Ecotourists' quality expectations. *Annals of Tourism Research*, 30, 1, 109–124
- Knutson, B., P. Stevens, C. Wullaert, & M. Patton (1991). Lodgserv: A service quality index for the lodging industry. *Hospitality Research Journal*, 14, 7, 277–284
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Louis Leung (2010). Effects of Internet Connectedness and Information Literacy on Quality of Life. *Soc Indic Res* (2010) 98:273–290. DOI 10.1007/s11205-009-9539-1

- Malaysia (2012). Hasil kajian HIP Projek. *Pembentangan laporan dalam Mesyuarat Pembangunan Negara*. Jabatan Perdana Menteri: Unit Penyelarasan Pelaksanaan.
- Malaysia (2012). *Soal jawab MS ISO 9001:2008*. Jabatan Perdana Menteri: Bahagian Inovasi dan Pengurusan Sumber Manusia.
- Malaysia (2011). *Buku Perangkaan Wanita, Keluarga dan Masyarakat*. Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat.
- Malaysia (2011). *Laporan Perangkaan Tenaga Buruh*. Jabatan Perangkaan Malaysia.
- Malaysia (2010). Program Transformasi Ekonomi (ETP). Jabatan Perdana Menteri: Unit Perancang Ekonomi.
- Malaysia (2005). *Rancangan Malaysia Kesembilan (RMKe-9)*. Jabatan Perdana Menteri: Unit Perancang Ekonomi.
- Malaysia (2004). *Kualiti Hidup Malaysia*. Jabatan Perdana Menteri: Unit Perancang Ekonomi.
- Malaysia (1999). *Kualiti Hidup Malaysia*. Jabatan Perdana Menteri: Unit Perancang Ekonomi.
- Mat Lazim Salleh (1995). *Perbezaan Tanggapan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di antara Kakitangan Jabatan Hasil Dalam Negeri dan Pelanggan Di Kawasan Utara*. Thesis Sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia (UUM): Sekolah siswazah.
- Muhyiddin Mohd Yassin (2004). Ucaputama YB Menteri Pertanian dan Industri Asas Tani, Persidangan Halatuju Sektor Pertanian dan Industri Berasaskan Pertanian pada 12 Ogos 2004 di Hotel Palace of Golden Horses Selangor. Di muat turun dari <http://agrolink.moa.my/darimejamenteri/exco%20pertanian> pada 27 Julai 2012
- O'Neill, M. & Palmer, A. (2003). An exploratory study of the effects of experience in consumer perceptions of the service quality construct. *Managing Service Quality*, 13, 2, 187-196
- Padmakumar Ram, Swapna Bhargavi, G. & Gantasala, V. P. (2011). Work environment, service climate and customer satisfaction: Examining theoretical and emperical connections. *International Journal of Business and Social Science*, 2, 20, 121-137
- Pallant, J. (2011). *SPSS Survival Manual: A step by step guid to data analysis using SPSS*. Australia: Allen & Unwin.
- Parasuraman,. Zeithaml, A. V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64,1, 12-40
- Portal Rasmi International Monetary Fund (IMF). www.imf.org. Diakses pada 27 Julai 2012
- Portal Rasmi Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani. www.moa.gov.my. Diakses pada 23 Jun 2012
- Portal Rasmi Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA). www.fama.gov.my. Diakses pada 23 Jun 2012
- Portal Rasmi World Health Organization: Regional Office of South-East Asia (2012). www.who.int/ Diakses pada 27 Julai 2012
- Ravichandran, K., Phrabakaran, S. & Arun Kumar, S. (2010). Application of Servqual Model on Measuring Service Quality: A Bayesian Approach. *Enterprise Risk Management*, 1, 1, 145-169
- Seyed Hossein Siadat (2011). Measuring service quality using SERVQUAL model: A case study of e-retrailing in Iran. Unpublish report. University of Wales, Cardiff.
- Simmons, P. (2002). *Overview of smallholder Contract Farming in Developing Countries*. Unpublished report. University of New England, Armidale, Australia.
- Taylor, S. A. & Baker, T. L. (1994). An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing*, 70, 2, 163-178
- Tsakiri, L. T. (2010). Is Globalisation Affecting the Quality of Life? A Review of the Literature. *European Research Studies*, 13, 4, 157-168
- Ventegodt, S., Merrick, J., & Andersen, N. J. (2003). Quality of Life Theory I. The IQOL Theory: An Integrative Theory of the Global Quality of Life Concept. *The Scientific World Journal*, 3, 1030-1040
- Wan Abdul Aziz Wan Mohd Amin & Nik Wan Omar (2007). Analisis kesejahteraan hidup nelayan pesisir. *GEOGRAFIA Online Malaysian Journal of Society and Space*, 3, 1, 53-59.
- Wan Zahari Wan Yusoff & Maziah Ismail (2008). FM-SERVQUAL: A New Approach of Service Quality Measurement Framework in Local Authorities. *Pacific Rim Real Estate Society*, 1-15
- Wheeler, J. Robert. (1991). The theoretical and empirical structure of general well-being. *Social Indicators Research*, 24, 71-79

Yoo, D. K., & J. A. Park (2007). Perceived service quality: Analyzing relationships among employees, customers and financial performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21, 9, 908–926